

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
DESDE EL 1° DE JULIO HASTA EL 30 DE SETIEMBRE DE 2017**

PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS	
		A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO
CUENTAS AHORRO	Cobros indebidos de inetreses, comisiones, gastos y tributos	6	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	4
	Retenciones Indebidas	2	0
	Resolución de contrato	0	1
	Incumplimiento de secreto bancario	1	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	20	5
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	39	189
	Entrega billetes falsos	12	4
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas	2	25
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	0	5
	Problemas relacionados con los cajeros corresponsales	0	1
TOTAL		320	
CUENTA A PLAZO	Modificación indebida de tasas de interés, comisiones u otras condiciones pactadas	1	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	1	0
	Entrega billetes falsos	2	0
TOTAL		4	
CUENTA CTS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	4
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	1	0
	Errores en la compra-venta de moneda extranjera	0	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	0	1
	Entrega billetes falsos	1	0
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	0	1
TOTAL		10	
TARJETA DE DÉBITO	Cobros indebidos de inetreses, comisiones, gastos y tributos	3	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	8	235
	Problemas presentados con tarjetas de crédito o débito	1	0
	Operaciones no reconocidas(consumos,disp.,retiros cargos y Abonos)	3	1
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	2
	Problemas relacionados con la página web de la empresa	1	0
	TOTAL		255
CRÉDITO HIPOTECARIO PARA VIVIENDA	Reporte indebido a la Central de Riesgos	1	0
TOTAL		1	
CREDITO DE CONSUMO	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0
	Cobros indebidos de inetreses, comisiones, gastos y tributos	3	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0
	Problemas relacionados a garantías	2	1
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1
	Reporte indebido a la Central de Riesgos	2	1
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	1	0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas con la calidad del servicio	0	1
	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos	1	0
	TOTAL		16
OTRAS GARANTÍAS	Reporte indebido a la Central de Riesgos	0	1
TOTAL		1	
ATENCION AL PUBLICO	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	16	6
	Inadecuada atención al usuario - Problemas con la calidad del servicio	31	24
	TOTAL		77
CREDITOS A PEQUEÑAS Y MICROEMPRESAS	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0
	Cobros indebidos de inetreses, comisiones, gastos y tributos	0	1
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0
	Problemas relacionados a garantías	0	1
	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad	1	0
	Reporte indebido a la Central de Riesgos	6	2
	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de titularidad de la empresa	1	0
	TOTAL		14
TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS EN EL TRIMESTRE		698	
TIEMPO PROMEDIO DÍAS DE ABSOLUCIÓN		12	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE		6,898,803	